
CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE PAIEMENT MANGOPAY

Version en vigueur du 30 juin 2026

Présentation

Mangopay S.A. est une société à responsabilité limitée dont le siège social est situé au 4 rue du Fort Wallis, L-2714 Luxembourg, et inscrite au Registre du commerce et des sociétés du Luxembourg sous le numéro B173459.

Mangopay S.A. (« Mangopay », « nous », « notre », « nos ») a créé une API destinée aux opérateurs de plateformes en ligne leur permettant d'intégrer une solution de paiement (« la Solution Mangopay ») sur leur site web ou leur application mobile, grâce à laquelle Mangopay traite les paiements entre les utilisateurs.

Afin de traiter ces paiements, Mangopay est titulaire d'un agrément d'établissement de monnaie électronique, lui permettant de fournir des services de paiement dans l'ensemble de l'Espace économique européen. Cette licence a été délivrée par la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF – autorité de surveillance du secteur financier au Luxembourg, 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, www.cssf.lu) et peut être consultée sur le [site officiel de la CSSF](#) ainsi que sur le [registre officiel européen \(Euclid\)](#).

Section 1. Définitions

Les termes en majuscules utilisés dans les Conditions générales de Mangopay ont la signification indiquée ci-dessous.

Compte externe	désigne le compte de paiement externe ou le compte bancaire externe ouvert auprès d'un prestataire de services de paiement tiers (PSP) que vous nous avez communiqué afin que nous puissions vous verser les fonds disponibles sur votre compte Mangopay.
Compte Mangopay	désigne le compte que nous avons ouvert à votre nom après avoir mené à bien les procédures de vérification d'identité (CDD) afin de vous fournir les services Mangopay.
Conditions générales	désignent les présentes Conditions générales de Mangopay relatives à l'utilisation des Services Mangopay.
Conditions spécifiques	désignent les Conditions particulières relatives aux virements et aux recharges, telles qu'annexées aux présents documents, et qui s'appliquent uniquement lorsque ces services sont mis à votre disposition dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme, telle qu'approuvée par Mangopay.
Contrat Plateforme	désigne le contrat que vous avez conclu avec le Partenaire pour utiliser ses

	services et sa Plateforme.
CDD (vérification de l'identité du client)	désigne les procédures d'identification, de vérification et de due diligence menées par Mangopay à votre égard, conformément à la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT) et aux politiques internes de Mangopay. Ces procédures peuvent inclure, sans s'y limiter, la collecte et la vérification des Données d'Identité et des Pièces Justificatives, ainsi que tout contrôle ou renseignement supplémentaire requis par Mangopay pour évaluer et surveiller les risques.
Document justificatif	désigne tout document justificatif que nous vous demandons afin de valider ou de vérifier votre identité.
Données d'identité	désigne les données que vous devez nous fournir afin de vous inscrire et d'utiliser les services Mangopay.
Interface	désigne l'interface utilisateur mise à votre disposition par le Partenaire sur sa Plateforme (son site web et/ou son application mobile).
IBAN	désigne le numéro de compte bancaire international (conforme à la norme ISO 13616) qui permet d'identifier un compte de paiement dans les systèmes de paiement
LCB/FT	désigne la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.
Moyen de paiement externe	désigne les moyens et/ou instruments de paiement proposés à un payeur par un prestataire de services de paiement tiers afin d'effectuer une transaction sur la plateforme.
Motif légitime	désigne (i) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, sur la base d'un ou plusieurs motifs raisonnables, qu'il existe un risque lié à la ou aux Transactions que Mangopay traite, comme, à titre non limitatif, en cas de risque de fraude, de risque de rejet de débit ou de risque de litige de quelque nature que ce soit, (ii) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, sur la base de motifs raisonnables, que vous ne respecterez pas vos obligations en vertu des Conditions générales, (iii) tout cas où vous manquez à vos obligations en vertu des Conditions générales, (iv) tout cas où Mangopay n'est pas en mesure de vérifier votre identité, (v) tout cas de litige concernant votre compte Mangopay ou (vi) tout cas où une autorité en fait la demande et/ou lorsque la loi l'exige.
Moyen de paiement	désigne un moyen de paiement externe et/ou un moyen de paiement Mangopay.
Moyens de paiement Mangopay	désigne les moyens et/ou instruments de paiement acceptés par Mangopay et proposés à un Payeur pour effectuer une Transaction sur la Plateforme.

Nouvel utilisateur	désigne un utilisateur de la Plateforme qui utilise les Services Mangopay pour la première fois.
Opération de paiement	désigne l'ensemble des opérations de paiement exécutées par Mangopay dans le cadre des Services qui vous sont fournis, y compris la réception des Transactions, l'exécution des Versements et, le cas échéant, l'exécution des Virements.
Partenaire	désigne l'entité qui exploite la Plateforme (le site web et/ou l'application mobile) que vous utilisez et qui a intégré la Solution Mangopay pour traiter les paiements sur sa Plateforme.
Payeur	désigne une personne qui effectue un paiement en votre faveur sur la Plateforme via la Solution Mangopay.
Plateforme	désigne le site web ou l'application mobile exploité(e) par le Partenaire qui intègre la Solution Mangopay afin de traiter les paiements via les Moyens de paiement.
Procédure SCA	désigne un processus d'authentification forte du client que Mangopay peut vous demander d'effectuer, si Mangopay le juge nécessaire et/ou si certaines lois et réglementations l'exigent, afin de réduire les risques de fraude.
PSP tiers ou PSP	désigne tout prestataire de services de paiement autre que Mangopay.
Rétrofacturation	désigne toute transaction traitée via un Moyen de paiement qui, après avoir été contestée par le Payeur, est partiellement ou intégralement remboursée au Payeur, à l'initiative du prestataire de services de paiement émetteur du Moyen de paiement utilisé pour vous verser des fonds.
Retrait	désigne le retrait de tout ou partie des fonds enregistrés sur votre compte Mangopay vers votre compte externe
Réserve	désigne un montant minimum de fonds que vous pouvez être amené à conserver sur votre compte Mangopay, qui peut être mis en réserve par Mangopay et qui peut être temporairement indisponible pour un virement vers votre compte externe. Le montant de la réserve peut correspondre (i) à un pourcentage des transactions reçues sur votre compte Mangopay à une fréquence donnée ou (ii) à un montant forfaitaire.
Services de paiement	désigne certains services de paiement tels que définis dans la directive européenne 2015/2366 (également connue sous le nom de « PSD2 ») que nous vous fournissons dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme. Ces services comprennent l'acceptation et le traitement des Opérations de paiement afin de vous transférer les fonds correspondants.
Transfert	désigne un transfert de fonds initié depuis votre compte Mangopay vers un

autre compte Mangopay ou reçu sur votre compte Mangopay en provenance d'un autre compte Mangopay (dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme), tel que défini dans les Conditions particulières relatives aux virements et aux recharges.

Transaction

désigne les fonds qu'un payeur vous transfère et que nous collectons en votre nom afin de vous les attribuer.

Section 2. Objet et champ d'application des Conditions générales

Les présentes Conditions générales régissent les Services Mangopay que nous vous fournissons. Lorsque nous faisons référence à « vous » (ou « votre »), nous désignons toute personne qui s'abonne aux services du Partenaire via sa Plateforme et qui utilise les Services Mangopay pour recevoir des paiements liés à ses activités sur la Plateforme. Les services fournis par Mangopay ne peuvent être utilisés que dans le cadre de vos activités sur la plateforme du Partenaire. Dans certains cas, nos succursales peuvent intervenir dans la fourniture des services qui vous sont destinés ; par exemple, lorsqu'un IBAN est attribué à votre compte Mangopay.

Les présentes Conditions générales s'appliquent uniquement aux personnes qui remplissent les conditions décrites ci-dessus et pour lesquelles la vérification de l'identité du client (CDD) a été menée à bien, conformément à l'article 3. En particulier, les présentes Conditions générales ne s'appliquent pas aux personnes qui utilisent la Plateforme dans le seul but d'effectuer un paiement à un autre utilisateur en utilisant l'un des moyens de paiement Mangopay proposés (désignées comme « Payeurs »). Nous invitons ces personnes à consulter notre Politique de confidentialité (<https://mangopay.com/privacy-statement>) pour connaître les spécificités des données que nous collectons lors du traitement des paiements.

Vous vous engagez à respecter les Conditions générales, ainsi que toutes les conditions spécifiques associées le cas échéant, à tout moment pendant la durée de votre relation commerciale avec Mangopay.

Section 3. Inscription et utilisation des services Mangopay

3.1. Conditions d'éligibilité

Les conditions d'éligibilité à nos services Mangopay dépendent de votre statut. Les conditions spécifiques à chaque situation sont décrites ci-dessous.

Si vous êtes une personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles. Pour utiliser les services Mangopay en tant que personne physique agissant en tant que consommateur, vous déclarez et garantissez que :

- vous avez au moins 18 ans ;
- vous disposez de la capacité juridique nécessaire pour accepter les présentes Conditions générales et pour utiliser les services Mangopay ;
- vous n'agissez pas dans le cadre d'une activité professionnelle (activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ;

- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre inscription, ou que vous communiquez lors de l'utilisation des services Mangopay, sont véridiques, exactes et à jour ;
- vous êtes enregistré auprès du Partenaire en tant qu'utilisateur à des fins non professionnelles ;
- Vous agissez en votre nom et pour votre propre compte lorsque vous utilisez les services Mangopay ;
- Vous n'agissez pas dans le cadre d'activités interdites par la loi ;
- Vous ne vous livrez à aucune activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si vous êtes une personne morale (par exemple, une société ou une association). Pour utiliser les services Mangopay en tant que personne morale, vous déclarez et garantisiez que :

- Vous êtes le représentant légal de la personne morale enregistrée et disposez de tous les pouvoirs nécessaires pour l'engager légalement au titre des présentes Conditions générales ;
- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre inscription, ou que vous communiquez lors de l'utilisation des services Mangopay, sont véridiques, exactes et à jour ;
- La personne morale est dûment constituée en société, association ou autre et est enregistrée dans un pays pris en charge par Mangopay. Les pays pris en charge sont indiqués sur notre site web (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>) ;
- La personne morale est répertoriée sur la Plateforme des partenaires comme agissant à titre professionnel ou, le cas échéant, à des fins non lucratives si la personne morale a un but non lucratif ;
- La personne morale agit en son nom propre lorsqu'elle utilise les Services Mangopay ;
- La personne morale n'exerce pas d'activités interdites par la loi ;
- La personne morale n'exerce pas d'activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si vous êtes une personne physique agissant à des fins professionnelles. Pour utiliser les services Mangopay, vous déclarez et garantisiez que :

- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre inscription, ou que vous communiquez lors de l'utilisation des services Mangopay, sont véridiques, exactes et à jour ;
- Vous exercez régulièrement votre activité professionnelle conformément à la réglementation de votre pays d'activité et, lorsque cette réglementation l'exige, vous êtes dûment enregistré(e) et/ou inscrit(e) auprès des autorités compétentes (y compris fiscales) et/ou des registres pertinents dans un pays partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CFT) ;
- Vous êtes répertorié sur la Plateforme du Partenaire comme agissant à des fins professionnelles ;
- Vous agissez en votre nom propre lorsque vous utilisez les services Mangopay ;
- Vous ne vous livrez à aucune activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Processus d'onboarding et conditions d'inscription aux services Mangopay

Pour vous inscrire aux services Mangopay, vous devez suivre la procédure d'inscription indiquée par le Partenaire. Sauf indication contraire de la part du Partenaire, les Conditions générales sont conclues à distance via une interface hébergée par Mangopay (ou via l'interface du Partenaire, le cas échéant) et cette conclusion est confirmée par une procédure d'acceptation en ligne. À cet égard, vous devez disposer de l'équipement approprié (matériel et logiciel), dont vous êtes seul responsable.

L'acceptation des Conditions générales fait partie intégrante du processus d'intégration auprès de Mangopay. Toutefois, les présentes Conditions générales n'entrent en vigueur qu'après la réussite de la vérification de l'identité du client (CDD). Avant cette étape, aucune relation contractuelle n'existe entre vous et Mangopay.

Avant l'entrée en vigueur des Conditions générales, vous pouvez être amené à fournir des informations et des documents aux fins de la CDD. Mangopay se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande d'intégration à sa seule discrétion.

Au cours de la procédure d'inscription (ou à tout moment pendant l'utilisation des Services Mangopay), il pourra vous être demandé de suivre une procédure d'inscription à l'authentification forte du client afin de permettre la mise en œuvre de toute procédure SCA ultérieure. Le fait de ne pas mener à bien ce processus d'inscription peut entraîner une ou plusieurs des conséquences suivantes : (i) vous ne pourrez pas finaliser votre inscription ni utiliser les services Mangopay ; et (ii) Mangopay se réserve le droit de prendre les mesures décrites à la section 7.

Nonobstant ce qui précède, Mangopay peut, à sa seule discrétion, autoriser l'accès à certaines fonctionnalités limitées avant l'achèvement de tout ou partie du processus de CDD. Le cas échéant, ces fonctionnalités limitées sont mises à disposition à titre temporaire et exceptionnel et peuvent être restreintes, suspendues ou retirées à tout moment par Mangopay jusqu'à ce que le processus de CDD requis ait été mené à bien. La mise à disposition de ces fonctionnalités limitées n'affecte en rien le principe selon lequel l'accès à l'ensemble des Services Mangopay prévus par les présentes Conditions générales reste subordonné à l'achèvement avec succès du processus de CDD.

3.3. Informations et documents obligatoires

La réglementation applicable nous impose de vous identifier et de vérifier votre identité (CDD) afin de vous fournir les services Mangopay. Dans le cadre de votre relation commerciale avec Mangopay, vous serez tenu de nous fournir des données d'identité et des pièces justificatives spécifiques via l'interface du partenaire ou via une interface Mangopay, selon le cas. Ces informations doivent être exactes, complètes et à jour à tout moment.

La fourniture initiale des données d'identité et des pièces justificatives s'inscrit dans le cadre d'un processus d'intégration précontractuel préalable à l'entrée en vigueur des présentes Conditions générales.

Vous vous engagez à fournir sans délai les données d'identité et les pièces justificatives demandées et reconnaissez que Mangopay peut solliciter ces informations à tout moment.

Pour l'inscription aux Services Mangopay et jusqu'à ce que la CDD ait été menée à bien :

- aucune relation contractuelle n'existera entre vous et Mangopay ;

- les services Mangopay ne seront pas fournis ;
- aucun compte Mangopay ne sera ouvert.

Mangopay se réserve le droit de rejeter toute demande d'inscription ou d'interrompre le processus d'inscription si la CDD ne peut être menée à bien. Mangopay peut également rejeter les demandes d'inscription qui ne sont pas finalisées dans un délai raisonnable.

La liste des données d'identité et des pièces justificatives requises est la suivante (liste non exhaustive) :

	Données d'identité	Pièces justificatives
Personne morale	Raison sociale ; adresse e-mail de l'entreprise ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du ou des représentants légaux. Pour les associations : nom de l'association ; nom du ou des représentants légaux (président ou coprésident, trésorier ou secrétaire).	Pièce d'identité du ou des représentants légaux ; statuts de la personne morale ; certificat d'inscription au registre du commerce. Pour les associations : preuve d'enregistrement ; statuts ; document confirmant la qualité du ou des représentants légaux (si celle-ci n'est pas mentionnée dans les statuts).
Personne physique agissant à titre professionnel	Raison sociale ; adresse e-mail de l'entreprise ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du représentant légal.	Pièce d'identité du représentant légal ; extrait du registre du commerce.
Personne physique âgée de plus de 18 ans agissant à des fins non professionnelles (consommateur)	Nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence ; adresse e-mail.	Pièce d'identité

Nous pouvons modifier cette liste à tout moment, en fonction des changements apportés à la réglementation qui nous est applicable, à nos procédures internes ou lorsque Mangopay le juge nécessaire pour effectuer certaines vérifications. Nous pouvons également vous demander de nous fournir des données d'identité et des pièces justificatives à jour dans le cadre de nos obligations de maintenir à jour les informations concernant nos utilisateurs, et vous êtes tenu de fournir ces informations sur simple demande.

Si les informations fournies (données d'identité et/ou pièces justificatives) sont incomplètes ou incorrectes, la demande d'inscription sera refusée et aucun service Mangopay ne sera fourni. Nous pouvons également vous demander tout autre document supplémentaire que nous jugeons nécessaire pour nos contrôles en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LBC/FT), et vous êtes tenu de fournir ces informations sur simple demande.

3.4. Conditions d'accès aux services Mangopay

Les services Mangopay ne sont disponibles qu'une fois la procédure de vérification de l'identité du client (CDD) menée à bien. Tant que la procédure CDD n'aura pas été menée à bien, Mangopay ne fournira aucun service Mangopay et toute tentative de transaction, y compris tout paiement effectué en votre faveur, sera refusée ou ne sera pas traitée par Mangopay.

3.5. Réception de paiements (transactions) et effectuation de remboursements

3.5.1. Transactions effectuées via un moyen de paiement Mangopay

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le Partenaire aurait intégré un ou plusieurs moyens de paiement Mangopay sur sa Plateforme. Les moyens de paiement fournis par Mangopay sont identifiés comme tels sur la Plateforme. Les services Mangopay vous permettent de recevoir des transactions de la part d'un payeur dans le cadre de vos activités menées sur la Plateforme. Nous collectons ces transactions et les enregistrons sur votre compte Mangopay. Pour effectuer une transaction, les payeurs peuvent choisir parmi les modes de paiement Mangopay disponibles sur la plateforme du partenaire, selon les conditions que nous avons convenues avec ce dernier. Les modes de paiement Mangopay mis à la disposition des payeurs peuvent varier de temps à autre ; leur disponibilité sera indiquée par le partenaire. Il peut s'agir notamment de paiements par carte, de réception de virements (SEPA ou internationaux) et de réception de prélèvements automatiques.

Les transactions ne peuvent être reçues et enregistrées sur un compte Mangopay qu'une fois que la CDD a été menée à bien. Si la CDD n'a pas encore été menée à bien, toute tentative de transaction sera refusée ou ne sera pas traitée. Mangopay ne traite, ne reçoit ni ne conserve aucun fonds en votre nom avant l'achèvement avec succès de la CDD. Une fois la CDD achevée avec succès, les ordres de transaction que nous recevons en votre nom sont enregistrés sur votre compte Mangopay, à condition que nous ayons reçu toutes les instructions nécessaires et les fonds correspondants de la part du PSP du payeur.

Contestation des transactions que nous avons reçues pour votre compte - En fonction du mode de paiement Mangopay utilisé par un payeur, celui-ci peut être en droit de contester une transaction conformément aux règles dudit mode de paiement Mangopay, même en l'absence de motifs de fraude (« transaction contestée »). C'est notamment le cas pour les modes de paiement par carte et par prélèvement automatique. Dans le cas où le payeur conteste une transaction et où nous sommes tenus de lui restituer les fonds via le moyen de paiement Mangopay utilisé pour la transaction, ce qui est réputé constituer un rejet de débit, vous restez financièrement responsable envers Mangopay du montant total de ces rejets de débit ou remboursements. Par conséquent, nous nous réservons le droit de prélever le montant correspondant sur votre compte Mangopay, y compris par compensation. Dans ce cas, nous pouvons procéder à l'annulation totale ou partielle de la transaction contestée. Le cas échéant, nous pouvons également recouvrer, par tout moyen, y compris le mécanisme de retenue prévu à la section 3.8, le montant correspondant au remboursement des fonds pour chaque transaction au cas où vous ne disposeriez pas de fonds suffisants sur votre compte Mangopay, sans préjudice de notre capacité juridique à nous subroger à vos droits afin de recouvrer les sommes dues par le payeur par tout autre moyen.

Si une transaction contestée peut faire l'objet d'une contestation sur la base de pièces justificatives, vous devez coopérer pleinement et fournir au Partenaire et/ou à Mangopay, sur demande, toutes les informations et tous les documents jugés nécessaires au traitement du litige. Ces informations doivent être transmises dans le délai indiqué dans la demande.

Enregistrement des Transactions sur votre compte Mangopay dans différentes devises – Nous pouvons être en mesure d'enregistrer les Transactions que nous avons reçues en votre nom dans la devise utilisée par le Payeur, en fonction de la zone géographique couverte par le Partenaire et des devises que nous mettons à disposition à cet égard. Vous pouvez donc disposer de plusieurs comptes Mangopay dans différentes devises ; chaque compte Mangopay sera libellé dans une seule devise.

Remboursement d'une transaction – Si vous souhaitez rembourser un payeur dans le cadre d'une transaction, vous pouvez demander l'annulation totale ou partielle d'une transaction que nous avons reçue pour votre compte, conformément au présent article. L'annulation de la transaction ne sera possible que si les fonds correspondant au montant à rembourser sont disponibles sur votre compte Mangopay.

L'annulation totale ou partielle de la transaction sera effectuée via le moyen de paiement Mangopay initialement utilisé par le payeur pour la transaction en question, dans les limites des règles propres à chaque moyen de paiement Mangopay (notamment les règles des réseaux de cartes et les règles SEPA), au plus tard dans les dix (10) jours ouvrés suivant la réception de la demande de remboursement.

L'annulation d'une transaction n'est pas toujours possible pour diverses raisons (par exemple, lorsque le remboursement intervient plus de 11 mois après la date de la transaction à rembourser pour les moyens de paiement Mangopay tels que les cartes). Dans ce cas, la transaction sera remboursée au payeur via un autre moyen de paiement.

Vous acceptez que toutes les informations dont nous pourrions avoir besoin pour effectuer un remboursement nous soient transmises directement par le Partenaire.

3.5.2. Transactions effectuées via un moyen de paiement externe

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le Partenaire aurait intégré un ou plusieurs moyens de paiement externes sur sa plateforme. Les moyens de paiement externes sont mis à la disposition des payeurs par le prestataire de services de paiement tiers (PSP) sélectionné par le Partenaire, conformément aux conditions convenues entre le Partenaire et ce PSP tiers. Les transactions sont traitées par le PSP tiers et réglées auprès de Mangopay soit par le Partenaire, soit directement par le PSP tiers. Les transactions que nous recevons en votre nom sont enregistrées sur votre compte Mangopay, à condition que nous ayons reçu toutes les instructions nécessaires et les fonds correspondants. Dans tous les cas, les ordres de transaction ne seront acceptés et les transactions traitées qu'une fois la CDD menée à bien. Si la CDD n'a pas été effectuée, ces transactions ne seront pas traitées ou seront refusées.

Contestation par le payeur – Nous vous informons que le payeur est en droit de contester toute transaction auprès de son prestataire de services de paiement (PSP), dans un délai de treize (13) mois à compter de la date à laquelle le compte lié au moyen de paiement externe qu'il a utilisé pour effectuer la transaction a été débité. Ces contestations sont gérées exclusivement par le partenaire. Nous vous invitons à le contacter directement pour toute demande relative à des contestations.

Remboursement d'une transaction – Si vous souhaitez rembourser un payeur, vous pouvez demander l'annulation d'une transaction. Si votre demande de remboursement est initiée plus d'un jour après la date de réception de la transaction, elle ne pourra être exécutée que si les fonds que nous détenons pour votre compte sont suffisants pour couvrir votre demande.

3.6. Virement de fonds vers votre compte externe

(i) Enregistrement d'un compte externe

Les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay seront transférés vers le compte externe que vous avez enregistré. À cet égard, vous devez être titulaire du compte externe que vous enregistrez, sauf autorisation contraire de Mangopay. Vous devez fournir les informations suivantes via l'interface de la plateforme : le numéro IBAN, le code BIC (facultatif), vos nom et prénoms ainsi que votre adresse postale exacte en votre qualité de titulaire du compte externe. Vous pouvez ajouter ou modifier votre compte externe à tout moment via l'interface de la plateforme, à condition de suivre la procédure d'enregistrement du compte externe et d'avoir effectué la procédure d'authentification forte (SCA), le cas échéant.

(ii) Versement de fonds sur votre compte externe

Nous effectuerons des versements sur votre compte externe de manière automatique et périodique (sauf lorsque l'article 3.7 ci-dessous s'applique). À cet égard, vous acceptez que les informations relatives à la fréquence des versements sur votre compte externe nous soient communiquées directement par le partenaire. Dans certains cas, vous pouvez modifier la fréquence des versements sur l'interface de la plateforme, de manière ponctuelle ou permanente.

Nous pouvons bloquer un paiement si nous soupçonnons une utilisation frauduleuse ou illicite du compte Mangopay, une atteinte à la sécurité du compte Mangopay, si les exigences en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD) ne sont pas remplies ou ne le sont plus, ou pour des raisons liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CFT), y compris en cas de mesure de gel des avoirs prise à votre encontre par une autorité administrative ou pour toute autre raison prévue à l'article 7.

Si vous constatez qu'un paiement a été effectué avec des erreurs, vous pouvez signaler cette erreur au service client de la Plateforme. Si l'erreur nous est imputable, nous y remédierons dans les meilleurs délais.

L'exécution de toute transaction, y compris le versement sur votre compte externe, est soumise au respect continu des obligations de Mangopay en matière de CDD et de LBC/FT.

(iii) Devise des paiements versés sur votre compte externe

Les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay seront en principe versés sur votre compte externe dans la devise dans laquelle les transactions ont été enregistrées sur votre compte Mangopay et dans laquelle vous attendez un paiement. Nous vous recommandons de vérifier si des frais supplémentaires peuvent être appliqués par le prestataire de services de paiement (PSP) gestionnaire du compte externe dans le cas où la devise du paiement des fonds indiquée sur votre compte Mangopay ne correspondrait pas à celle de votre compte externe.

3.7. Procédure SCA

Vous reconnaissez que certaines actions que vous pouvez effectuer à l'aide des Services Mangopay sont soumises à la procédure SCA, à la discrétion de Mangopay.

Ces vérifications peuvent être requises dans diverses situations, notamment, mais sans s'y limiter :

- Accès à votre compte Mangopay
- La mise à jour de vos données d'identité (y compris celles utilisées pour la procédure SCA)
- L'enregistrement ou la modification d'un compte externe
- L'exécution d'une opération de paiement

Le fait de ne pas mener à bien la procédure SCA peut entraîner une ou plusieurs des conséquences suivantes : votre demande peut être refusée (par exemple, l'exécution des services Mangopay) ou les services Mangopay peuvent être restreints à la discrétion de Mangopay.

3.8. Vérification du bénéficiaire

Vous reconnaissez que certaines actions que vous effectuez à l'aide des services Mangopay — telles que l'enregistrement de votre compte externe ou le versement de fonds sur votre compte externe — peuvent, le cas échéant, être soumises à la procédure de vérification du bénéficiaire prévue par le règlement (UE) n° 2024/886 relatif aux virements instantanés en euros. Cette règle est particulièrement importante pour les comptes Mangopay associés à un IBAN.

Avant d'autoriser ladite opération, le Partenaire vous indiquera si l'identifiant du compte de paiement (IBAN) et le nom du bénéficiaire que vous avez fournis correspondent aux données correspondantes conservées par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

Si l'IBAN et le nom du bénéficiaire ne correspondent pas ou si la vérification s'avère impossible, vous serez informé(e) que l'autorisation de l'opération pourrait entraîner le virement des fonds vers un compte externe n'appartenant pas au bénéficiaire que vous avez indiqué. Si vous poursuivez cette opération, nous ne pourrions pas récupérer vos fonds s'ils sont envoyés au mauvais bénéficiaire.

3.9. Autres services

3.9.1. Top-up et Transferts

Dans le cas où vous disposez, sur la Plateforme, de la possibilité d'utiliser le solde disponible sur votre compte Mangopay pour transférer des fonds à un autre utilisateur de la Plateforme ou pour approvisionner votre propre compte Mangopay par le biais d'une recharge, les conditions spécifiques relatives aux virements et aux recharges s'appliquent également en complément des présentes Conditions générales. Vous pouvez consulter les [Conditions spécifiques « »](#) ci-dessous.

Les services décrits dans le présent article 3.9.1 et dans les Conditions particulières ne sont disponibles qu'une fois que la vérification d'identité (CDD) a été effectuée avec succès et qu'un compte Mangopay a été ouvert.

3.10. Mécanisme de retenue et Réserve

Les dispositions suivantes visent à atténuer les risques pour Mangopay et ses clients (c'est-à-dire la Plateforme) liés aux Transactions, notamment en cas de rétrofacturation, de fraude ou d'autres risques potentiels.

(i) Mécanisme de retenue

Par dérogation à l'article 3.6 (ii) des Conditions générales, si vous êtes un nouvel utilisateur ou en cas de motif légitime, nous nous réservons le droit de reporter la date à laquelle nous verserons les fonds sur votre compte externe (le « mécanisme de retenue »).

Sauf si la loi et/ou une autorité l'exige, nous cesserons d'appliquer le mécanisme de retenue dès qu'il existera des motifs raisonnables de considérer que le ou les risques que nous avons identifiés (i) pour nous, (ii) pour le Partenaire, (iii) pour tout autre utilisateur de la Plateforme et/ou (iv) pour tout autre utilisateur des Services Mangopay ont diminué ou ont été gérés de telle manière que le Mécanisme de retenue n'est plus jugé nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que nous puissions compenser le montant retenu sur votre compte Mangopay dans le cadre du mécanisme de retenue avec toute somme que vous nous devez en vertu des Conditions générales, y compris, mais sans s'y limiter, les rétrofacturations.

(ii) Réserve

Nous nous réservons le droit d'appliquer une réserve sur votre compte Mangopay en cas de motif légitime. Avant d'imposer une réserve, nous prenons en compte divers facteurs de risque, notamment, mais sans s'y limiter : l'historique de votre compte Mangopay, le montant et le nombre de remboursements, de litiges ou de rétrofacturations liés à votre compte Mangopay, le montant des transactions que nous traitons pour votre compte sur la plateforme, le nombre de transactions que nous traitons pour votre compte sur la plateforme, votre profil de risque et les sommes que vous pourriez devoir à Mangopay.

Si nous appliquons une réserve sur votre compte Mangopay, nous vous enverrons une notification écrite précisant les conditions de cette réserve.

Sauf lorsque la loi et/ou une autorité l'exige, nous levons la réserve dès qu'il existe des motifs raisonnables de considérer que le ou les risques que nous avons identifiés (i) pour nous-mêmes, (ii) pour le Partenaire, (iii) pour tout autre utilisateur de la Plateforme et/ou (iv) pour tout autre utilisateur des Services Mangopay ont diminué ou ont été gérés de telle manière que la réserve n'est plus jugée nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que nous puissions imputer le montant de la réserve sur toute somme que vous devez à Mangopay en vertu des Conditions générales.

Le mécanisme de retenue et la réserve peuvent être cumulatifs.

3.11. Rémunération due au Partenaire

Vous nous autorisez à prélever sur votre Compte Mangopay les commissions convenues entre vous et le Partenaire dans le Contrat de Plateforme au titre des services fournis par le Partenaire. À cet égard, vous acceptez que les montants à prélever nous soient communiqués par le Partenaire. En cas de litige concernant le montant des commissions convenues entre vous et le Partenaire et que nous avons prélevées, nous vous invitons à contacter le service client de la Plateforme.

3.12. Protection des fonds

Les fonds que nous détenons pour votre compte sont protégés conformément aux dispositions de l'article 24-10, paragraphe 5, et de l'article 14 de la loi du 10 novembre 2009 publiée au Mémorial A n° 215 du 11 novembre 2009 du Grand-Duché de Luxembourg.

3.13. Blocage de votre compte Mangopay et des services Mangopay

Nous pouvons bloquer votre compte Mangopay et suspendre les services Mangopay pour des raisons liées à la sécurité du compte Mangopay, en cas de présomption d'utilisation non autorisée, illicite ou frauduleuse du compte Mangopay et/ou des services Mangopay, en cas de violations graves des présentes Conditions générales, de soupçons de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, de mesures de gel des avoirs prises à votre encontre, si les exigences en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD) ne sont pas remplies ou ne le sont plus, ou à la demande justifiée de nos partenaires bancaires ou des réseaux de cartes lorsque ces derniers estiment que votre utilisation des services Mangopay enfreint leurs règles. Pour toute question relative au blocage de votre compte Mangopay ou à la suspension des services Mangopay, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service client de la Plateforme. Nous vous informons que, dans certains cas, la loi nous interdit de vous communiquer les motifs du blocage de votre compte Mangopay ou de la suspension des services Mangopay.

Mangopay, en tant que filiale d'une société basée aux États-Unis d'Amérique, tient compte des sanctions économiques et autres mesures restrictives mises en œuvre notamment par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) du département du Trésor américain. Lorsque Mangopay le juge approprié ou nécessaire, Mangopay peut restreindre une Transaction, suspendre et/ou cesser de vous fournir tout ou partie des Services Mangopay et/ou résilier les présentes Conditions générales avec effet immédiat si nous détectons que vous êtes une personne visée par les mesures/sanctions de l'OFAC et/ou que les Transactions effectuées sur votre compte Mangopay impliquent plus généralement (i) des personnes, (ii) des pays ou (iii) des produits/services spécifiques provenant de certains pays/zones géographiques visés par l'OFAC, en plus des restrictions commerciales imposées par les lois et réglementations applicables.

Nous débloquerons votre compte Mangopay et les services Mangopay lorsque les motifs justifiant le blocage auront cessé d'exister.

3.14. Sécurité

Nous pouvons suspendre temporairement l'utilisation du compte Mangopay et/ou des services Mangopay pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance, sans que ces opérations ne donnent lieu à aucune forme d'indemnisation. Nous mettrons tout en œuvre pour limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour contrôler et garantir la sécurité des appareils que vous utilisez pour accéder à la Plateforme et aux Services Mangopay. Si vous êtes une personne morale, vous devez également vous assurer que seules les personnes que vous avez autorisées utilisent les Services Mangopay. Vous êtes entièrement responsable de l'utilisation qui est faite des Services Mangopay et de l'accès au compte Mangopay par toute personne que vous avez autorisée à cet effet, et notre responsabilité ne saurait être engagée à cet égard. Vous devez nous informer sans délai dès que vous avez connaissance de toute perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de votre compte Mangopay ou de tout identifiant de sécurité personnalisé qui y est associé, ou de tout accès non autorisé à ceux-ci. Dans un tel cas, votre notification à Mangopay n'aura pas, en soi, d'incidence sur la répartition des responsabilités en vertu des présentes Conditions générales.

3.15. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Afin de vous fournir les Services Mangopay, la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT) nous oblige à vous identifier et à vérifier votre identité, ainsi que celle de votre bénéficiaire effectif si vous êtes une personne morale.

Dans certains cas, nous pouvons également être amenés à obtenir des informations concernant une opération de paiement (telles que son objet, son origine ou sa destination) ou l'utilisation de votre compte Mangopay. À ce titre, si nous estimons que les informations dont nous disposons ne sont pas suffisantes, ou si ces informations font apparaître des soupçons de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, nous pouvons à tout moment suspendre l'utilisation de votre compte Mangopay et la fourniture des services Mangopay, sans préjudice de notre droit de demander la résiliation des Conditions générales qui nous lient, si nous estimons qu'en continuant à vous fournir les services Mangopay, nous ne serons pas en mesure de respecter nos obligations en matière de LBC/FT.

Nous vous informons que les services Mangopay que nous vous fournissons peuvent faire l'objet de l'exercice du droit de communication par les autorités compétentes, telles que la cellule nationale de renseignement financier. Aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée ni aucune sanction professionnelle infligée à l'encontre de Mangopay, de ses dirigeants ou de ses agents ayant signalé de bonne foi l'activité suspecte à leur autorité nationale.

Mangopay peut, à tout moment, vous demander de fournir des données d'identité et des pièces justificatives à jour dans le cadre de ses obligations continues en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD). Le non-respect de ces demandes peut entraîner la suspension des services Mangopay, le blocage de votre compte Mangopay, le refus d'exécuter toute transaction ou la clôture de votre compte Mangopay.

3.16. Mandataire autorisé

Vous pouvez accorder une procuration à toute personne autorisée (un « **mandataire autorisé** »), y compris la Plateforme, afin qu'elle effectue certaines actions en votre nom sur votre compte Mangopay, notamment l'accès au solde de votre compte et aux transactions associées, l'exécution d'opérations de paiement, l'enregistrement et/ou la modification d'un compte externe, ainsi que la modification de vos informations personnelles (par exemple, votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone).

Toute action demandée par un mandataire autorisé sera réputée valablement autorisée par vous et exécutée en votre nom, tant que la procuration reste en vigueur. Nous ne serons pas responsables des

litiges découlant d'une instruction reçue d'un mandataire autorisé ou d'un désaccord entre vous et un mandataire autorisé. Vous assumez l'entière responsabilité de l'octroi d'une telle autorisation. Vous pouvez à tout moment révoquer une procuration accordée à un mandataire autorisé en informant Mangopay.

Section 4. Modification, durée et résiliation

4.1. Modification des Conditions générales

Nous pouvons modifier les Conditions générales à tout moment. Vous serez informé de toute modification par Mangopay ou par l'intermédiaire du Partenaire. Si des modifications des Conditions générales s'avèrent nécessaires en raison de dispositions législatives ou réglementaires, elles s'appliqueront immédiatement. Dans les autres cas, vous serez informé de toute modification au moins deux (2) mois avant son entrée en vigueur et vous aurez la possibilité de refuser ces modifications en nous notifiant votre refus. En continuant à utiliser les services Mangopay via la Plateforme après ce délai de deux mois, vous reconnaissez et acceptez la version modifiée des Conditions générales de Mangopay. Si vous décidez de ne pas les accepter, vous devrez alors clôturer votre compte Mangopay. Cette clôture impliquera que vous ne pourrez plus recevoir de paiements via la Plateforme. Pour procéder à la clôture de votre compte Mangopay, vous devrez retirer tous les fonds restants vers un compte externe. Vous pouvez également notifier à la Plateforme ou au service client de Mangopay votre souhait de clôturer votre compte Mangopay.

4.2. Entrée en vigueur, durée et résiliation

Les présentes Conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée. Elles n'entreront en vigueur qu'une fois la procédure de vérification de l'identité du client (CDD) menée à bien ; à ce moment-là, votre compte Mangopay sera ouvert et vous pourrez accéder aux services Mangopay, sous réserve des éventuelles fonctionnalités limitées qui pourraient exceptionnellement être mises à votre disposition avant l'achèvement de cette procédure, conformément à la section 3.2. Avant cet achèvement, aucune relation contractuelle n'existera entre vous et Mangopay.

Vous pouvez résilier les présentes Conditions générales à tout moment. Nous pouvons également résilier les Conditions générales à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois. Que la résiliation émane de votre initiative ou de celle de Mangopay, elle doit être notifiée à l'autre partie par tout moyen, y compris par e-mail. Si vous souhaitez résilier par e-mail, la résiliation à votre initiative peut être adressée au service client de la Plateforme ou à Mangopay à l'adresse suivante : eu-account-closure@mangopay.com. Vous acceptez que votre demande de résiliation puisse nous être transmise par le Partenaire, le cas échéant. Si une enquête est en cours au moment de la demande de résiliation de votre compte Mangopay, nous pouvons bloquer votre compte Mangopay comme indiqué à l'article 3.12.

Nous pouvons également résilier les présentes Conditions générales par simple notification (y compris par e-mail) sans préavis dans tous les cas prévus à l'article 7 ainsi que dans les cas suivants : violations graves des présentes Conditions générales ; non-respect des conditions d'éligibilité prévues à l'article 3.1 ; refus ou défaut de fournir les informations obligatoires ou mises à jour requises en vertu de l'article 3.3 ; utilisation frauduleuse ou illicite des Services Mangopay ; soupçon grave de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme ; sur demande justifiée de nos partenaires bancaires ou des réseaux de cartes lorsque ces derniers estiment que votre utilisation des Services Mangopay est contraire à

leurs règles, ou lorsque vous faites l'objet, ou si l'une de vos Opérations de paiement fait l'objet, de mesures restrictives ou de sanctions économiques.

Nous pouvons également résilier les Conditions générales moyennant préavis dans les cas suivants :

- Si votre compte Mangopay est inactif, tel que défini ci-dessous ;
- en cas de résiliation de votre Contrat de plateforme (à votre initiative ou à celle du Partenaire).

Nous vous informons que la résiliation des Conditions générales (et donc la fermeture de votre compte Mangopay) ne prend effet que lorsque le solde du compte Mangopay est nul.

4.3. Inactivité

Votre compte Mangopay sera considéré comme inactif si vous n'avez effectué aucune opération sur votre compte (telle qu'une demande de retrait, un virement ou un approvisionnement de votre compte) pendant une période de deux (2) ans (soit 730 jours) et si vous ne nous avez pas contactés au cours de cette période. Lorsque le solde de votre compte Mangopay inactif est positif, vous recevrez une notification d'inactivité. Si votre compte Mangopay présente un solde positif et que vous ne manifestez pas votre volonté de continuer à utiliser les services Mangopay, vous devrez récupérer les fonds sur un compte externe dont vous êtes titulaire afin de permettre la clôture de votre compte Mangopay ; sinon, dans la mesure du possible, les fonds enregistrés seront automatiquement versés sur votre compte externe. Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous verser ces fonds, nous continuerons à gérer vos actifs avec diligence, en contrepartie de quoi nous nous réservons le droit de prélever des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais de gestion administrative seront limités au solde créditeur disponible sur le compte Mangopay. Dès que le solde de votre compte Mangopay sera nul, nous nous réservons le droit de clôturer le compte et de résilier définitivement les présentes Conditions générales. Jusqu'à ce que vous preniez les mesures nécessaires pour récupérer les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay, celui-ci restera bloqué et sera maintenu dans le seul but de transférer les montants dus vers le compte externe que vous avez enregistré, sans préjudice des frais de gestion administrative facturés par Mangopay.

4.4. Conséquences de la fin du contrat entre Mangopay et le Partenaire

Nous vous informons que, si le contrat que nous avons conclu avec le Partenaire pour l'intégration de la Solution Mangopay prend fin, nous résilierons les Conditions générales moyennant un préavis de deux (2) mois.

Le cas échéant, si le solde de votre compte Mangopay est nul, le compte sera clôturé à l'issue du délai de préavis et les Conditions générales seront réputées résiliées.

Si votre compte Mangopay présente un solde créditeur, vous devez transférer les fonds vers un compte externe ouvert à votre nom afin de clôturer votre compte Mangopay. Si vous ne récupérez pas vos fonds, nous continuerons à gérer vos avoirs avec toute la diligence requise, conformément aux dispositions ci-dessous.

Si le Partenaire n'utilise plus les Services Mangopay, votre compte Mangopay sera considéré comme inactif si vous n'avez effectué aucune opération sur votre compte (telle qu'un retrait, un virement ou

un approvisionnement de votre compte) pendant une période d'un (1) an (soit 365 jours) et si vous ne nous avez pas contactés au cours de cette période. Vous recevrez une notification d'inactivité par e-mail vous invitant à transférer les fonds vers un compte externe détenu à votre nom, conformément à la procédure qui sera indiquée dans ladite notification. Si vous n'êtes pas en mesure de transférer les fonds de votre compte Mangopay vers votre compte externe, vos fonds seront conservés par Mangopay, en contrepartie de quoi nous prélèverons des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais de gestion administrative seront limités au solde créditeur disponible sur le compte Mangopay. Dès que le solde de votre compte Mangopay sera nul, le compte sera clôturé et la résiliation des présentes Conditions générales prendra pleinement effet.

Tant que vous n'aurez pas pris les mesures nécessaires pour récupérer les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay, celui-ci sera maintenu dans le seul but de transférer les montants dus vers le compte externe que vous avez enregistré, sans préjudice des frais de gestion administrative facturés par Mangopay.

4.5. Décès (personne physique)

En cas de décès, nous cesserons de fournir les services Mangopay. Nous limiterons également les paiements vers le compte externe jusqu'à ce que nous recevions des instructions des bénéficiaires ou du notaire chargé de la succession. Vos fonds ne pourront être versés à vos bénéficiaires qu'une fois que les documents nous permettant de vérifier leur légitimité et leur identité auront été fournis.

4.6. Conséquences de la résiliation

En cas de notification de résiliation des Conditions générales, vous ne pourrez plus utiliser l'ensemble des services Mangopay et votre compte Mangopay sera limité aux opérations nécessaires au transfert des fonds enregistrés sur votre compte Mangopay vers votre compte externe. Les fonds que nous détenons sur votre compte Mangopay seront transférés vers votre compte externe, sous réserve du respect des exigences d'identification prévues à l'article 3.3. Votre compte Mangopay sera définitivement clôturé et la résiliation des Conditions générales prendra pleinement effet dès que le solde de votre compte Mangopay sera nul.

Section 5. Frais

Nous ne percevons aucun frais pour l'utilisation des services Mangopay, sauf en cas d'inactivité de votre compte Mangopay, comme prévu à l'article 4.3.

Section 6. Limitation de responsabilité

Notre responsabilité se limite à la fourniture des services Mangopay. Nous n'intervenons en aucune manière dans les relations juridiques ou commerciales, ni dans les litiges entre vous et le Partenaire, entre vous et un Payeur ou entre vous et tout autre utilisateur de la Plateforme. Nous n'exerçons aucun contrôle sur la conformité ou les caractéristiques des produits et services pour lesquels nous traitons un paiement. Nous sommes étrangers au contrat qui vous lie à un payeur ou au Partenaire. Par conséquent, nous ne pouvons être tenus responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en découlent, ni de la faute, de la faute grave ou de la négligence commise à votre

égard par un payeur ou un Partenaire. Le Partenaire est seul responsable de la sécurité de sa Plateforme, et vous devez vous adresser à ce dernier pour tout litige relatif à l'utilisation de sa Plateforme.

Nous ne saurions en aucun cas être tenus responsables (i) en cas de blocage du Compte Mangopay ou de suspension des Services Mangopay survenant dans les cas prévus par les présentes Conditions générales, (ii) en cas d'indisponibilité de la Plateforme ou de votre Interface, (iii) en cas d'accès non autorisé à votre Interface ou de faille de sécurité de la Plateforme, (iv) en cas d'interruption ou de perturbation de nos logiciels et systèmes informatiques utilisés pour fournir la Solution Mangopay, (v) en cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse des obligations découlant de votre contrat avec un Payeur ou avec la Plateforme et (vi) dans le cas où une Transaction, un Virement, une Recharge ou une Opération de paiement serait refusée ou ne serait pas traitée parce que les exigences en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD) n'ont pas été respectées ou ne sont plus satisfaites. Dans tous les cas, notre responsabilité est limitée à l'indemnisation des dommages directs liés à notre manquement à l'une de nos obligations en vertu des présentes Conditions générales, sauf dans les cas où une telle limitation est interdite par la loi applicable.

Section 7. Vos engagements

Pendant toute la durée de votre utilisation des Services Mangopay, vous vous engagez à respecter les conditions suivantes :

- Votre utilisation des services Mangopay n'est pas contraire (i) à l'ordre public, (ii) aux bonnes mœurs, (iii) aux lois et réglementations applicables et (iv) ne porte pas atteinte aux droits de tiers ;
- Votre utilisation des services Mangopay a pour seul but la réalisation de Transactions dans le cadre du Contrat de plateforme ;
- Vous vous engagez à ne pas utiliser les services Mangopay pour des activités interdites. La liste des activités interdites est disponible sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>) ;
- Vous vous engagez à ne pas usurper l'identité d'une autre personne ou entité, à ne pas falsifier ou dissimuler votre identité ou votre âge, ni à créer une fausse identité.
- Vous vous engagez à rester financièrement responsable envers Mangopay du montant total de tous les rejets de prélèvement, remboursements et amendes résultant de votre utilisation des Services Mangopay.

En cas de manquement à ces engagements, nous nous réservons le droit de prendre un certain nombre de mesures visant à protéger Mangopay, à tout moment et à notre seule discrétion. En particulier, nous pouvons, sans préavis, prendre les mesures suivantes :

- Résilier les présentes Conditions générales ;
- Restreindre l'accès à votre compte Mangopay et/ou suspendre les services Mangopay ;
- Bloquer votre compte Mangopay ;
- Refuser de vous fournir les services Mangopay à l'avenir, y compris sur d'autres plateformes ;
- Suspendre vos fonds dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire et aussi longtemps que cela est raisonnablement nécessaire ;
- Refuser à tout moment toute Transaction ; dans ce cas, nous vous informerons du refus et des motifs dans les limites imposées par la loi.

Nous sommes en droit d'intenter toute action en justice à titre privé afin d'obtenir réparation pour tout préjudice subi du fait de votre manquement aux obligations qui vous incombent en vertu des présentes Conditions générales. Si vous constatez un manquement aux obligations susmentionnées, vous pouvez nous en informer en nous contactant à l'adresse suivante : compliance@Mangopay.com.

Section 8. Protection de vos données à caractère personnel

Dans le cadre de la fourniture des services Mangopay, nous traitons vos données à caractère personnel (« Données »). Conformément au règlement européen (UE) 2016/679 (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD »), seules les Données strictement nécessaires à la réalisation des finalités spécifiées dans la déclaration de confidentialité de Mangopay sont traitées. Pour plus d'informations concernant le traitement de vos Données par Mangopay, veuillez consulter notre déclaration de confidentialité à l'adresse suivante : <https://mangopay.com/privacy-statement>. Pour toute question ou demande relative au traitement de vos Données, vous pouvez nous contacter à tout moment à l'adresse suivante : dpo.mangopay@mangopay.com.

En signant les présentes Conditions générales, vous : (i) déclarez avoir lu notre déclaration de confidentialité disponible sur le site web commercial de Mangopay à l'adresse suivante : <https://mangopay.com/privacy-statement> ; (ii) vous vous engagez à consulter régulièrement notre politique de confidentialité, car vous savez qu'elle peut être adaptée en fonction de l'évolution de nos activités de traitement des données à caractère personnel ou de la réglementation applicable, la dernière version publiée sur le site web commercial de Mangopay faisant foi ; (iii) dans le cas où vous agissez en tant que représentant légal d'une personne morale ou d'une association, et où vous nous fournissez des données à caractère personnel relatives à un tiers, vous vous engagez à communiquer notre politique de confidentialité (<https://mangopay.com/privacy-statement>) à ce(s) tiers.

Section 9. Dispositions générales

9.1. Secret professionnel

Nous sommes soumis à des obligations strictes en matière de secret professionnel.

Vous acceptez que le secret professionnel soit levé au profit des prestataires de services auxquels nous sous-traitons des fonctions opérationnelles nécessaires à la fourniture des Services Mangopay. Les prestataires de services avec lesquels nous partagerons des données couvertes par le secret professionnel nous fournissent des services liés à la prévention de la fraude, à la lutte contre le blanchiment d'argent et au financement du terrorisme, ainsi qu'à l'hébergement et à la sécurité de notre infrastructure technique, et à l'assistance client. Les données concernées sont vos données d'identité ainsi que les données relatives aux transactions effectuées via l'utilisation des services Mangopay. Nous pouvons également partager certaines données techniques relatives à l'appareil que vous utilisez (ordinateur, téléphone, etc.), vos identifiants électroniques, votre adresse IP et des informations concernant votre interaction avec la plateforme de notre partenaire à des fins de prévention de la fraude. Nos prestataires de services sont généralement situés au sein de l'Union européenne, notamment au Luxembourg, en Pologne, en France, en Irlande et en Allemagne. Certaines de ces entités sont également situées en dehors de l'Union européenne et de l'Espace économique européen (« EEE »), entre autres aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Canada.

Vous acceptez que le secret professionnel soit levé au profit de la Plateforme à laquelle vous êtes abonné et qui utilise les Services Mangopay pour permettre les paiements liés à vos activités sur ladite Plateforme. Vous autorisez le partage d'informations avec la ou les Plateformes auxquelles vous êtes abonné afin que celles-ci puissent mener à bien certaines activités dans votre intérêt, notamment vous aider lorsque vous contactez leur service d'assistance, traiter les demandes de remboursement, contribuer aux enquêtes sur les fraudes et réaliser des audits. Les données concernées sont vos données d'identité ainsi que les données relatives aux transactions et aux virements vers votre ou vos comptes bancaires externes effectués via l'utilisation des services Mangopay. Nous pouvons également partager d'autres données telles que des données techniques (par exemple, l'identifiant utilisateur) ou l'état d'avancement de certains de nos processus.

Vous autorisez également Mangopay à partager vos données d'identité et vos pièces justificatives, y compris les copies de vos pièces d'identité et autres informations ou documents utilisés dans le cadre de la vérification de l'identité des clients (CDD), avec le Partenaire auprès duquel vous vous êtes inscrit et qui a besoin de ces données d'identité et pièces justificatives pour ses activités de conformité, telles que ses propres obligations en matière de CDD. En demandant ces données à Mangopay, la Plateforme vise à limiter la nécessité pour le Partenaire de solliciter les mêmes données ou documents que ceux collectés par Mangopay pour les obligations de conformité applicables à sa propre Plateforme auprès de laquelle vous vous êtes inscrit.

Cette communication peut avoir lieu pendant toute la durée du contrat entre Mangopay et le Partenaire et, après sa résiliation, uniquement dans la mesure nécessaire à la finalisation des processus en cours, tels que les migrations. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment.

9.2. Propriété intellectuelle

Nous conservons tous les titres et droits de propriété intellectuelle liés aux Services Mangopay que nous vous fournissons. Aucun de ces droits ne vous est cédé en vertu des présentes.

Vous vous engagez à ne pas porter atteinte aux titres et droits détenus par Mangopay, y compris la marque et le logo « Mangopay ». Vous vous engagez également à ne pas supprimer ni modifier toute mention de la marque « Mangopay » ou de tout autre droit de propriété intellectuelle ou droit de propriété figurant sur tout élément fourni ou mis à disposition par Mangopay.

9.3. Force majeure

Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni considérés comme en défaut au regard des présentes Conditions générales en cas de non-exécution des Services Mangopay, lorsque la cause est liée à un cas de force majeure tel que défini par la loi applicable.

9.4. Indépendance des dispositions contractuelles

Si l'une des dispositions des présentes Conditions générales est jugée nulle et non avenue, elle sera réputée non écrite et n'invalidera aucune des autres dispositions. Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales deviennent caduques ou sont déclarées comme telles en vertu d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par un tribunal compétent, les autres dispositions conserveront leur force obligatoire et leur portée.

9.5. Inaccessibilité

Vous ne pouvez pas transférer ni céder à un tiers vos droits et obligations découlant des présentes Conditions générales.

9.6. Accord sur la preuve

Vous reconnaissez que toutes les informations relatives à votre utilisation des Services Mangopay et conservées dans notre système informatique de manière inaltérable, fiable et sécurisée sont réputées authentiques jusqu'à preuve du contraire.

9.7. Non-renonciation

Le fait que vous ou nous ne fassions pas valoir une disposition des présentes Conditions générales à un moment donné ne constitue pas une renonciation à un droit et n'empêche pas l'exercice de ce droit ou de tout autre droit à une date ultérieure.

9.8. Réclamations et médiation

Pour toute demande relative à l'utilisation des services Mangopay, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service client de la plateforme. Pour les réclamations concernant les services Mangopay ou votre compte Mangopay, vous pouvez contacter notre service des réclamations à l'adresse e-mail suivante : complaint@mangopay.com.

Nous vous enverrons un accusé de réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de sa réception.

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la réception de la réclamation par Mangopay. Toutefois, pour des raisons indépendantes de sa volonté, Mangopay pourrait ne pas être en mesure de répondre dans ce délai de quinze (15) jours.

Dans ce cas, nous vous ferons parvenir une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire. Dans tous les cas, vous recevrez une réponse définitive au plus tard un (1) mois, soit trente (30) jours, après réception de la réclamation.

Par conséquent, lorsque vous déposez votre réclamation, veuillez à nous fournir au minimum les informations suivantes :

- Nom et prénom ;
- Vos coordonnées, telles que votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone portable ;
- La plateforme sur laquelle vous utilisez le service Mangopay ;
- Le contexte de votre réclamation : ce qui s'est passé, quand l'incident ou le problème s'est produit et dans quelles circonstances ;
- Tout document susceptible d'étayer votre réclamation ou de s'avérer utile.

Nous vous informons que la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) est compétente pour régler, à l'amiable, les litiges relatifs à l'application des présentes Conditions générales. Pour plus d'informations sur la CSSF et les conditions d'un tel recours, vous pouvez consulter le site web de la

CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Nous attirons votre attention sur le fait que la CSSF ne peut être saisie si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par une juridiction, si la saisine du médiateur est introduite plus d'un an après la réclamation écrite que vous nous avez adressée, ou si le litige ne relève pas du champ de compétence du médiateur. Si vous êtes un consommateur, vous pouvez également soumettre votre litige sur la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne à l'adresse <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'engagement d'une action en justice.

9.9. Langue

Sauf en cas de règles d'ordre public (qui ne s'appliquent que dans la mesure strictement nécessaire à la réalisation de leur objectif), les présentes Conditions générales sont rédigées en anglais uniquement et vous acceptez que nous communiquions avec vous en anglais. Toute traduction des présentes Conditions générales est fournie uniquement à titre indicatif et n'a pas pour but de modifier les termes des présentes Conditions générales.

9.10. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions générales sont régies par le droit luxembourgeois, sauf lorsque des lois d'ordre public (telles que le droit local de la consommation) sont destinées à s'appliquer à la relation qui nous lie.

En cas de litige entre nous, vous acceptez la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois. Toutefois, si vous êtes un consommateur, vous pouvez soit saisir le tribunal de votre lieu de résidence, soit celui du siège social de Mangopay, conformément au règlement n° 1215/2012 du 12 décembre 2012.

Conditions générales spécifiques aux services Mangopay en cas de Transferts et/ou de Top-up

Version en vigueur du 30 juin 2026

Le cas échéant, les présentes Conditions générales spécifiques aux services Mangopay en cas de Transferts et/ou de Top-up s'appliquent en complément des Conditions générales susmentionnées. Par conséquent, toutes les dispositions des Conditions générales principales s'appliquent également à votre utilisation des services décrits dans les présentes Conditions spécifiques.

Section 1 – Transfert de fonds

La présente section s'applique lorsque vous avez la possibilité (i) d'utiliser les fonds disponibles sur votre compte Mangopay pour effectuer un virement vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme, et (ii) de recevoir sur votre compte Mangopay des virements initiés depuis le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme. Cette fonctionnalité est désignée sous le nom de « Transfert » et n'est disponible que si le Partenaire ou Mangopay a précisé que cette option vous était accessible. Un Transfert constitue une opération de paiement au sens des définitions figurant à la section 1 des Conditions générales des services de paiement Mangopay.

Les Transferts ne sont disponibles que si votre procédure de vérification d'identité (CDD) a été menée à bien et si vous disposez d'un Compte Mangopay.

1. Transférer des fonds de votre compte Mangopay vers un autre compte Mangopay

Vous pouvez utiliser les fonds disponibles sur votre compte Mangopay pour effectuer un paiement vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme. Avant d'effectuer le Transfert, vous devez vous assurer que le solde disponible sur votre compte Mangopay est suffisant pour couvrir le montant du virement.

Pour effectuer un Transfert vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme, vous devez indiquer le montant, le bénéficiaire et toute autre information demandée par le Partenaire. Votre ordre de paiement est irrévocable dès que vous avez confirmé votre virement sur l'interface de la Plateforme, et sera considéré comme immédiat en l'absence de toute indication contraire. Nous exécuterons votre instruction dans les meilleurs délais et créditerons les fonds sur le Compte Mangopay de l'utilisateur bénéficiaire du Transfert. Nous pouvons refuser d'exécuter le Transfert si l'instruction est incomplète ou erronée. Nous pouvons refuser, bloquer ou suspendre un virement de votre compte Mangopay vers un autre compte Mangopay si nous soupçonnons une utilisation frauduleuse ou illicite de votre compte Mangopay, si les exigences en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD) ne sont pas remplies ou ne le sont plus, en cas de faille de sécurité de votre Compte Mangopay ou pour des raisons liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CFT), y compris, mais sans s'y limiter, les mesures de gel des avoirs, les sanctions ou les restrictions imposées à votre encontre par une autorité administrative ou en lien avec le contexte du virement.

Contestation d'un Transfert initié depuis votre compte Mangopay – Si vous souhaitez contester un paiement effectué vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme que vous n'avez pas autorisé ou qui a été effectué de manière incorrecte, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service client du Partenaire dès que possible ou à contacter le service client de Mangopay.

Si vous utilisez les Services Mangopay à des fins non professionnelles, vous disposez d'un délai de treize (13) mois à compter du débit de votre compte Mangopay pour contester le Transfert. Si vous utilisez les services Mangopay à titre professionnel, votre délai de contestation est de huit (8) semaines à compter du débit de votre compte Mangopay. Si nous constatons que le paiement non autorisé est dû à une fraude, nous vous rembourserons le montant de la transaction. Toutefois, les pertes liées aux paiements non autorisés resteront à votre charge si elles résultent d'une activité frauduleuse de votre part ou en cas de négligence de votre part concernant la sécurité et l'accès à votre compte Mangopay.

2. Recevoir un Transfert sur votre compte Mangopay

Vous pouvez recevoir des fonds sur votre compte Mangopay provenant d'autres utilisateurs de la Plateforme titulaires d'un compte Mangopay, par le biais d'un Transfert. Les fonds reçus à la suite d'un Transfert seront enregistrés sur votre compte Mangopay.

3. Remboursement d'un Transfert

Si vous souhaitez demander le remboursement d'un Transfert que vous avez reçu sur votre compte Mangopay, vous pouvez demander l'annulation totale ou partielle de ce Transfert sur votre compte, conformément au présent article. L'annulation d'un Transfert ne sera possible que si les fonds correspondant au montant à rembourser sont disponibles sur votre Compte Mangopay.

Section 2 – Approvisionnement de votre compte Mangopay (Top-up)

Cette section s'applique lorsque vous avez la possibilité d'effectuer un Top-up de votre Compte Mangopay.

En fonction de l'intégration de la plateforme partenaire, vous pouvez être en mesure d'effectuer un Top-up de votre Compte Mangopay. Un « **Top-up** » désigne les fonds que vous transférez sur votre compte Mangopay à l'aide d'un moyen de paiement Mangopay ou d'un moyen de paiement externe. Vous pouvez ensuite utiliser ces fonds pour effectuer un Transfert vers un autre compte Mangopay d'un utilisateur de la plateforme. Un Top-up constitue une Transaction au sens des définitions figurant à la section 1 des Conditions générales des services de paiement Mangopay.